お客様の笑顔のために

すべてのお客様に安心して遊んでいただけるように、
お客様の声に学び、より高い品質の商品づくりに努めています。

安全性と品質の向上

任天堂は、幅広い年齢層のお客様に安心して楽しんでいただける高品質な商品を提供することを目指し、製品の安全性と信頼性を追求しています。

製品安全方針
信頼性と安全性の確保が
高品質のきめて

品質方針
お客様の期待に応える
高品質な商品の提供

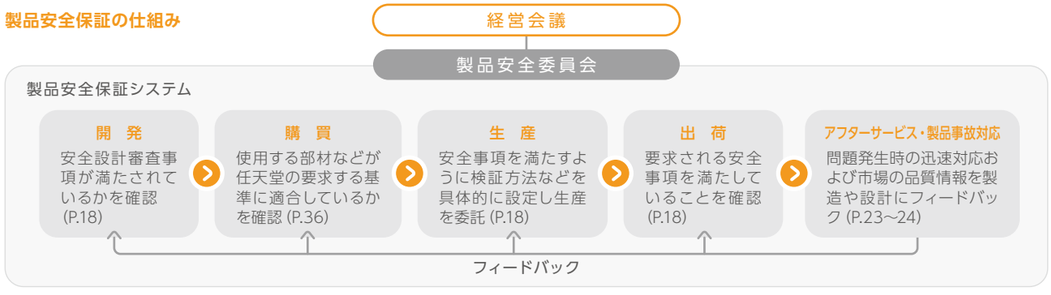
安全基準の設定

任天堂のゲーム機は、小さなお子様も使用されるため、一般的な電子機器に求められる安全性に加え「玩具」としての安全性も考慮し、米国の消費者製品安全性改善法※1や、欧州の玩具安全指令※2、日本のST基準※3など各国の基準を参考にした独自の安全設計に関する基準を定めています。

製品安全保証の仕組み

任天堂（株）では、経営会議のもとに「製品安全委員会」を設け、製品安全方針・品質方針の周知徹底を図るとともに、開発から生産、販売、アフターサービスに至るあらゆる段階で商品の安全性を確保するための「製品安全保証システム」の効果的な運営・維持・改善に取り組んでいます。

製品安全保証の仕組み



※1 **消費者製品安全性改善法**
フタル酸エステル類や製品表面の鉛の使用などを規制する米国の法令。

※2 **玩具安全指令**
14歳未満を対象とした遊びに使う製品に対して、機械性能、燃焼性能、化学性能、電気性能などの安全性を要求する欧州連合（EU）の法令。

※3 **ST基準**
財団法人日本玩具協会が定める玩具の安全基準で、機械的安全性、可燃安全性、化学的安全性からなっています。

開発段階

製品の開発にあたっては、技術、品質保証、法務など複数部門で構成する「安全設計審査委員会」による製品設計の安全性の審査を実施しています。この審査では、開発担当部の作成した報告書類および試作品を確認し、5つの審査事項に基づき多面的な視点で製品の安全性を審査しています。

さらに生産に入る前に、試作品を用いて、落としても簡単に壊れないか、どれぐらいの温度変化に耐えられるか、製品が発する電磁波、製品の難燃性（燃えにくさ）や有害化学物質の含有量・溶出量など（P.37参照）を評価します。社内に導入されたさまざまな装置を使用してこれらの試験を行い、要求される基準への適合性を確認するとともに、必要に応じて外部の試験機関へも検証を依頼しています。

2010年度も製品設計に起因する製品事故はありませんでした。

生産段階

製品が所定の仕様に基づいて組み立てられているかどうかを、任天堂（株）の具体的な指示のもと、生産パートナー（P.25参照）が検査しています。

出荷段階

組み立てが完了し完成品検査に合格した製品については、さらに出荷時にも検査を行い市場に出荷します。

安全設計審査委員会での審査事項

1. **強制規制**
法令等に規定された公的安全規制を遵守しているかどうか

2. **安全規格**
強制規制に加えて、遵守が望ましい安全規格を満たしているかどうか

3. **安全設計標準**
強制規制や安全規格、過去事例に基づいて独自に制定した安全設計標準を満たしているかどうか

4. **製品表示標準**
製品に必要な表示（安全表示等）が示されているかどうか

5. **FTA、FMEA**
FTA※4、FMEA※5手法による安全性の評価が行われたかどうか

※4 **FTA (Fault Tree Analysis)**
火災や怪我などの危険事象に至る要因を分析し、分析結果に基づいて安全性を確保する手法。

※5 **FMEA (Failure Mode and Effect Analysis)**
部材異常発生時に引き起こされる製品への影響を分析し、安全性を確保する手法。

立体視に関する配慮

2011年2月に日本で発売したニンテンドー3DSは、専用のメガネをかけなくても3D映像のゲームをお楽しみいただけるゲーム機です。

3D映像は左右の目に映る映像が異なることによって立体的に見えますが、たとえば左右の目の視力差が大きい方の場合などは立体的に見えにくいなど、見え方に個人差があります。これを踏まえ、任天堂はニンテンドー3DSに立体感の強さを調整できる「3Dボリューム」という仕組みを採用しました。3Dボリュームを下げていくと映像の立体感が徐々に弱まり、一番下にすると完全な2D映像となりますので、お客様に最も適した状態でゲームをお楽しみいただくことができます。

また、6歳以下の小さなお子様の視覚は発達段階にあると言われており、左右の目に異なる映像を届ける3D映像は目の成長に影響を与える可能性があるという学説があります。お客様に安心して楽しんでいただけるよう、任天堂はすべてのニンテンドー3DS対応ソフトを2Dで表示することを可能にするとともに、保護者による使用制限機能の一つとして3Dの表示を制限する項目を採用しています。また、お客様が製品をご購入される前にニンテンドー3DSのパッケージなどでこれらの情報を正しくお知らせするよう努めています。

人材育成と社内啓発活動

品質を保証するためには人材育成と啓発活動は欠かせません。任天堂（株）では事務系を含めたすべての社員に製品安全の重要性を認識してもらうため、製品安全に関する研修を必要に応じて行っており、2010年度は新入社員（キャリア採用者含む）研修に134人が、開発・製造部門向け研修に244人が参加しました。

また、全社員に向けた啓発活動として、製品安全に関する情報を紹介する「品質保証だより」を1993年5月から定期的に発行しています。このほか、これまでの設計・製造に関する経験や知識を盛り込んだガイドラインを各部に配付して情報共有を図るとともに、これが有効に活用されるよう、内容を見直すなどの改善を行っています。

安心して楽しんでいただくための積極的な情報発信

任天堂株式会社
開発技術部 機構設計グループ
中野 喜崇

3D映像の見え方に個人差があることについては、社内でさまざまな調査、検討を重ねてきました。その中で得られた情報をきちんとお客様にお伝えするために、どういった形を取るのが適切か、何度も議論を積み重ねました。現在は当社ホームページや製品パッケージなど、各所でお知らせをしていますが、これにはお客様に正しい情報を知っていただいたうえで、ニンテンドー3DSをいつまでも快適に楽しんでいただきたいという担当者の思いが込められています。

ソフトウェアやサービス開発時における配慮

幅広い年齢層のお客様に安心して遊んでいただけるよう、ハードウェアの開発時だけでなくソフトウェアやサービスの開発時においても不適切なコンテンツの排除や安全性の確保に努めることが重要だと考えています。

ソフトウェアなどに関する安全性確保の考え方

任天堂は、身体を使ったゲーム機の操作やネットワークの活用など、常に新しい遊び方を提供しています。この現状を踏まえ、より安全に安心して遊んでいただけるよう、ソフトウェアなどにおいても、開発時に守るべき基準や配慮すべき点を定めたガイドラインを作成し関連部門で共有するとともに、随時その内容の見直しも行っています。

また、これらのガイドラインに基づき、開発段階から複数部門でソフトウェアの安全性を確認する体制を構築しています。

ゲームの対象年齢の表示

ゲームソフトは、実際に遊んでみないと、どのような表現が含まれているのかわかりません。そのため任天堂は、世界各地で法律やレーティング制度※1に基づく対象年齢を商品パッケージに表示しています。

※1 **レーティング制度**
ゲームソフトの表現内容に応じた対象年齢を設定・表示する制度。国内用ソフトにはCERO（コンピュータエンターテインメントレーティング機構）の年齢区分マークを表示しています。

WEB 日本国内で販売されているソフトウェアの対象年齢表示の詳細情報は以下のサイトをご覧ください。
http://www.nintendo.co.jp/cero/

WEB 各国のレーティング制度については、任天堂ホームページに掲載している「任天堂のCSRに関するQ&A：お客様との関わりについて」をご覧ください。

任天堂株式会社
パッケージの色でゲームの対象年齢を明示

任天堂（株）では、2010年1月以降に国内で販売した15歳以上対象のWiiソフトのパッケージを、従来の白色基調ではなく黒色基調とすることで、商品の対象年齢をよりわかりやすくしました。この方法は、ニンテンドー3DSのソフトウェアパッケージにも採用しています。

白色基調のパッケージ

黒色基調のパッケージ

※ニンテンドーDSのソフトウェアは、パッケージの色による対象年齢区分はしていませんが、対象年齢表示は行っています。
※対象年齢表示は、ゲームの難易度を示すものではありません。

お子様の健全な環境を守るために

任天堂はWiiとニンテンドー3DS・ニンテンドーDSi LL・ニンテンドーDSiに保護者による使用制限機能（ペアレンタルコントロール機能）を付けています※1。この機能を利用することによって、各国のレーティングに基づく年齢別使用制限、インターネットコンテンツの閲覧制限などが可能になります。

お子様のプレイ状況を知っていただくために

任天堂は、お子様のプレイ状況などを保護者の方に知っていただくことで、家族間のコミュニケーションのお役に立てればと考えています。このため、Wiiやニンテンドー3DSでは、その日に遊んだゲームソフトのタイトルとプレイ時間が本体に自動的に記録されます。

コミュニケーション機能における不適切なコンテンツの排除

ソフトウェアの中には、通信機能の活用により、お客様がつくられた画像やテキスト、楽曲などのコンテンツ（UGC：User Generated Content）をほかのお客様と共有することができるものがあります。そのようなソフトウェアにおいてはお客様自身による自由な表現が可能で、発展的なコミュニケーションを行うことができます。しかし、ごくまれに一部の心無い方による不適切なコンテンツが紛れ込み、ほかのお客様が不快な思いをされることがあります。このような不適切なコンテンツを排除するため、開発パートナーと協力し、より良い仕組みづくりに努めています。

また、ニンテンドー3DSでは、UGCの活用もさらに進んでいます。そのため、ニンテンドー3DSでは不適切なコンテンツの排除と並行して、個人情報の保護対策も強化しました。たとえば、ニンテンドー3DSにおいてはMii※2にメッセージを付けて「すれちがい通信※3」で交換する機能がありますが、その際にメッセージやMiiの名前などに不快な言葉や個人情報を入力しにくい仕組みを取り入れています。

※1　ニンテンドーDS専用ソフトをプレイされる場合は、使用制限機能は働きません。

ニンテンドー3DSではその日に遊んだゲームソフトのタイトルとプレイ時間が「思い出きろく帳」に自動的に記録されます。

※2　**Mii**
似顔絵を描く要領で自分や家族などのキャラクターを作成できます。WiiやニンテンドーDSなどで使用可能。

※3　**すれちがい通信**
「すれちがい通信」機能をONにしている本体同士がすれちがう際に、さまざまな情報をお互いに交換する仕組み。

わかりやすさ・使いやすさの追求

任天堂は、性別やゲーム経験の有無に関係なく、幅広い年齢層のお客様に楽しんでいただける製品・サービスの開発に努めています。

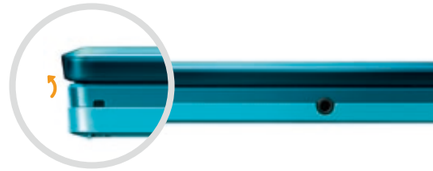
直感的に理解していただくための工夫

すんなりとゲームの世界に入っていただくためには、わかりやすさが不可欠です。このため、操作説明をよく読まなくても直感的に遊び方をご理解いただけるよう、操作方法をシンプルにするなどさまざまな工夫をしています。

誰にとっても使いやすいデザインの追求

年齢、性別など、さまざまな違いを超えて、より多くのお客様にゲームを楽しんでいただけるように、デザイン面でも工夫をしています。また、お客様の声をできるだけ新製品に反映するように努めています。

使いやすさに関する取り組みとしては、ニンテンドー3DSにおいて、上ぶたを開きやすいように縁を反らしたデザインを採用しています。これにより、どこからでも簡単に上ぶたを開けることができます。



ニンテンドー3DSは上ぶたの縁が反っているので、どこに指をかけても簡単に開けられます。

誰もが理解できる説明書を目指して

取扱説明書や商品パッケージの説明では、日常生活で使われている言葉を選ぶなど、できるだけわかりやすい表現を用いるように努めています。また、イラストなどを多用することで、小さなお子様にもご理解いただきやすいよう配慮しています。

使いやすい製品を目指して

任天堂株式会社
開発技術部 デザイングループ
小西 優司

幅広い層のお客様に任天堂製品をお楽しみいただくため、誰にでも使いやすい製品の提供を常に念頭に置いて工夫しています。たとえば、ニンテンドー3DSでは、無線スイッチを本体に付けることにより、病院の中や電車の優先席付近などの無線通信が禁止されている場所では、すぐに通信機能をOFFにできるように設計しています。このほか、本体の取扱説明書には読みやすさに配慮されたユニバーサルデザインフォントを採用するなど、多くの工夫が詰まっています。こういった工夫の積み重ねがお客様の笑顔につながればうれしいです。

お客様のサポート

任天堂は、一人ひとりのお客様を大切にするため、お客様からのさまざまなお問い合わせやご要望にお応えする窓口を設けています。また、いただいたお客様の声を社内の関連部門で共有し、日々の業務に活かすように努めています。

相談窓口の設置

日本国内では、商品の仕様・取り扱い方法、各種キャンペーンなどのお問い合わせ窓口として「お客様ご相談窓口」を設置しています。そのほか、各種ネットワークサービスに関するお問い合わせなど技術的な内容のお問い合わせに対応するため、「任天堂テクニカルサポートセンター」を設置しています。

海外においても国内と同様の対応窓口を設置し、各地域の言語によるサポートを提供しています。

お客様の声を共有する仕組み

任天堂は、お電話やお手紙、オンライン窓口などを通じて、お客様から多くの声をいただいています。こうしたお客様の声を新製品の開発、サービスの向上などに活かすため、社内の関連部門で共有する仕組みを整えています。

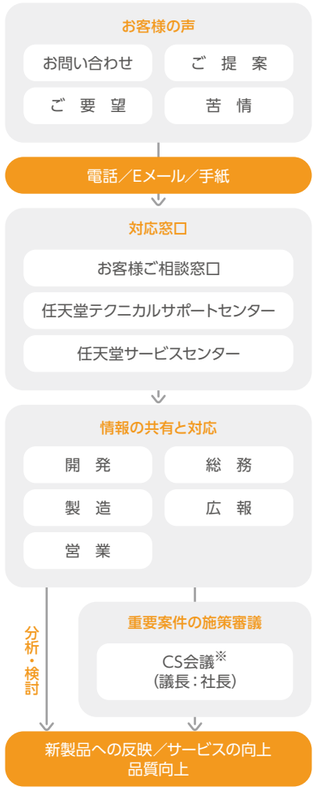
なお、任天堂（株）では2009年9月に「笑顔人口拡大プロジェクト」を立ち上げ、いただいた声を共有する仕組みをさらに改善するとともに、さまざまな活動を開始しました（P.8〜10参照）。

安全情報や不具合などの周知

品質に関わる情報があれば、直ちに事実関係を確認し、お客様に対しできるだけ早く正確な情報を提供する体制を整えています。

商品に関する安全情報や不具合などの情報は、任天堂ホームページをはじめ、店頭などでも告知を行い、周知に努めています。

お客様の声にお応えする仕組み（任天堂（株））



※CS会議：Customer Satisfaction（顧客満足）向上会議。

安全にご使用いただくためのソフトウェア

ニンテンドー3DSにおいては、新たな試みとして「安全に使用するために」というソフトウェアを本体に内蔵しました。これは、取扱説明書の中でも特に重要な安全に関する情報をまとめたソフトウェアであり、お客様のお手元に取扱説明書がなくてもゲーム機本体上で内容をいつでもご確認いただくことが可能となっています。

「安全に使用するために」のソフトウェア

商品の修理

日本国内では、商品の修理を担当する部門として、「任天堂サービスセンター」を設置しています。商品に愛着を持って長く使っていただくことは、地球環境保全の観点からも重要だと考えており、できる限りの修理を行う体制を整えています。

海外においても、お客様からの修理のご要望に迅速に対応するため、各国の事情に合ったオンライン修理依頼システムを構築しています。

修理を通じてお客様の心に触れる

任天堂株式会社
サービスセンター サービスグループ
末永 信行

ご依頼いただいた修理品は、確実に直すだけでなく、内部までクリーニングし、より良い状態でお客様にお返しすることを心掛けています。印象的だったのは既に販売していないゲーム機用ソフトの修理依頼です。このときは可能性のある故障原因などについて電話でお伝えし、修理を行いました。その後、お客様から心のこもったお礼の葉書をいただき、当社の商品を長きにわたってご愛顧いただいていることを非常にうれしく思うとともに、改めてやりがいのある業務を担当していることを実感しました。

2010年度の総括と今後に向けて

任天堂は5歳から95歳までの幅広い年齢層の方、また、生活環境や習慣の異なる世界中の方に、安心して楽しんでいただける商品をお届けしたいと考えています。

そのために、各国の安全規制を守ることはもちろんのこと、長年の経験からつちかった任天堂独自の信頼性・安全性・環境規制の厳しい基準を守るべく、企画、開発、設計、製造というあらゆる段階で検証・確認を重ねています。過去に例のないような斬新な商品においても、常にお客様の視点に立った安全確認を実施しています。

一方でこの変化の激しい時代、お客様や社会、地球のためには、真に良い技術が必要となります。ビジネスパートナーの協力を得ながら、さらなる技術の向上に努めていきます。

任天堂株式会社 宇治工場
製品技術部 部長
西海 聡